

# Die Kunden wollen sich als Könige fühlen

## In einer SZ-Umfrage sagen St. Ingberter, welchen Service sie besonders schätzen

**Was guter Service ist, darüber gibt es unterschiedliche Meinungen. In einem sind sich die von der SZ Befragten allerdings einig: Der Kunde sollte König sein. Auch eine kleine Aufmerksamkeit weiß jeder zu schätzen.**

Von SZ-Mitarbeiterin Kerstin Keller

**St. Ingbert.** Service - was versteht man eigentlich genau darunter? Das haben wir Passanten in der St. Ingberter Fußgängerzone gefragt. Herausgekommen ist unter anderem, dass die von der *Saarbrücker Zeitung*

Befragten offenbar als Kunden und Geschäftspartner weniger auf Gratisleistungen als auf eine möglichst freundliche

und kompetente Bedienung.

Cornelia Raber (49) aus St. Ingbert beispielsweise versteht unter Service „Kompetenz, Freundlichkeit, Pünktlichkeit. Letztendlich ist es die Allzeit-Bereit-Einstellung“, meint sie. Dieser Begriff bedeute dabei, „dass mir als Dienstleister

nichts zu viel ist“. Der Kunde sei König. „Und wenn ich zum Beispiel in ein Fachgeschäft gehe, erwarte ich, dass die Leute dort auch Ahnung haben. Leider ist das wegen der Mini-Jobs heute ja nicht mehr so oft der Fall“, bedauert die St. Ingberterin.



**Mandy Hauck**

Was Cornelia Raber ärgert, ist, dass jeder heutzutage am liebsten das Maximum erwarte, aber allenfalls dazu bereit sei, nur ein Minimum dafür zu tun. Die 24-jährige Sandra Haak aus St. Ingbert beschreibt, wo sie Wert auf Service legt: „Wichtig ist mir das bei Themen wie Internet oder Telefon. Besonderen Wert lege ich auch in der Autowerkstatt auf Service.“ Oder beim Einkauf von komplizierten Technik-Artikeln, „bei denen ich mich selbst nicht so gut auskenne“. Auch bei Urlaubsreisen sollte gewährleistet sein, dass alles klappt, findet sie. Und



**Kerstin Boost**

„Ich will schließlich nicht beschissen werden.“ Außerdem sieht er eine gewisse Nachhaltigkeit als Plus im Urteil über einen Geschäftspartner: „Ich will nicht nur freundlich behandelt werden, wenn ich auch etwas kaufe, sondern immer wieder nett bedient werden, auch wenn ich mal nichts kaufe. Auch Informationen sind sehr wichtig.“

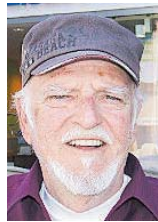
Das gelte genauso für den Personennahverkehr. „Da sollte einfach alles funktionieren.“

Hermann Mindermann (67) aus St. Ingbert fasst zusammen: „Service ist für mich eine Leistung, die jemand erbringt, um mich zufrieden zu stellen.“ Auch ihm sind



**Cornelia Raber**

Freundlichkeit und Ehrlichkeit sehr wichtig. „Ich will schließlich nicht beschissen werden.“ Außerdem sieht er eine gewisse Nachhaltigkeit als Plus im Urteil über einen Geschäftspartner: „Ich will nicht nur freundlich behandelt werden, wenn ich auch etwas kaufe, sondern immer wieder nett bedient werden, auch wenn ich mal nichts kaufe. Auch Informationen sind sehr wichtig.“



**H. Mindermann**

Die 21-jährige Mandy Hauck aus St. Ingbert findet: „Service ist fast überall sehr wichtig, aber vor allem in Restaurants und Hotels. Auch

in Bekleidungsgeschäften möchte ich gut beraten werden.“ Leider lasse der Service oft ziemlich viel zu wünschen übrig. Hauck: „Ich komme selbst aus der Gastronomie. Da kommt es sehr auf guten Service an: Das Personal muss auf einen zukommen, einen beraten und auch auf den Gast eingehen. Man fühlt sich ja auch gleich viel wohler, wenn alles stimmt.“



**Sandra Haak**

Das sieht auch Kerstin Boost (45) aus Rohrbach so: „Ich habe viel Verständnis für Verkaufspersonal. Aber ich kann es nicht leiden, wenn ich ein Geschäft betrete und dort nur in lange Gesichter schau.“ Dienstleister dürften

nach ihrer Ansicht nie vergessen, dass der Kunde König ist. „Wenn ich mit der Situation nicht klar komme, habe ich den falschen Beruf gewählt.“

Besonderen Service erwartet Kerstin Boost zum Beispiel im Handwerk. Kleine Annehmlichkeiten wie die des Optikers, der kostenlos die Brille richtet und säubert, weiß sie sehr zu schätzen. Sie sagt: „Im Bereich Handwerk erwarte ich Ehrlichkeit und Präzision. Ich möchte nicht über den Tisch gezogen werden. Und da sollten auch kleine Zusatzleistungen enthalten sein. Wenn ich zum Beispiel Möbel kaufe, sollten die nicht nur geliefert, sondern zum Beispiel auch noch aufgestellt werden.“

### Im Internet:

[www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice](http://www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice)

### HINTERGRUND

**Für jedes Unternehmen** ist es gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten besonders wichtig, sich mit erstklassigem Service vom Wettbewerber zu unterscheiden. Vor diesem Hintergrund hat die Saarbrücker Zeitung die große Aktion „Saarlands Bester Service“ ins Leben gerufen. Infos dazu gibt es – natürlich kostenlos und unverbindlich – unter Telefon (06 81) 502 55 30 oder per E-Mail an die Adresse [besterservice@sz-sb.de](mailto:besterservice@sz-sb.de). Weitere Infos zur Aktion im Internet unter [www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice](http://www.saarbruecker-zeitung.de/besterservice). *red*

